

Тимофеев В.В.

*аспірант Західноукраїнського
національного університету*

ЄВРОПЕЙСЬКІ СТАНДАРТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ТА ЇХНЯ ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ В УКРАЇНІ

У сучасних умовах трансформації України у сервісно орієнтовану державу особливого значення набуває забезпечення належної якості адміністративних послуг як одного з ключових напрямів реалізації публічної влади. Якість адміністративних послуг виступає не лише показником ефективності діяльності суб'єктів владних повноважень, але й важливим індикатором рівня довіри громадян до держави, ступеня реалізації принципу верховенства права та відповідності публічного управління європейським стандартам належного врядування. У цьому контексті особливої актуальності набуває питання моніторингу якості адміністративних послуг як складової адміністративно-правового механізму забезпечення їх належного рівня.

Ефективний моніторинг дозволяє не лише оцінити фактичний стан надання адміністративних послуг, але й виявити системні проблеми у функціонуванні органів публічної влади, забезпечити зворотний зв'язок із споживачами послуг та сформувати підґрунтя для прийняття обґрунтованих управлінських рішень. Водночас, в Україні відповідний механізм перебуває на стадії становлення та характеризується фрагментарністю нормативно-правового регулювання.

Європейські стандарти моніторингу якості адміністративних послуг формуються в межах діяльності Ради Європи, зокрема, Європейської комісії з питань ефективності правосуддя (СЕРЕЈ), і становлять комплекс взаємопов'язаних принципів, критеріїв та інструментів, спрямованих на забезпечення ефективного функціонування системи публічних послуг.

Попри те, що значна частина відповідних документів була розроблена у сфері правосуддя, їхні методологічні підходи мають універсальний характер і активно застосовуються до оцінювання якості адміністративних послуг як складової публічного управління. У європейському підході якість публічних послуг розглядається як багатовимірна категорія, що не може бути зведена до окремих показників, таких як швидкість чи кількість наданих послуг. Вона охоплює ефективність діяльності органів влади, якість кінцевого результату, рівень ресурсного забезпечення, доступність послуг для громадян та їх відповідність очікуванням користувачів. У керівних принципах Європейської комісії з питань ефективності правосуддя наголошується на необхідності формування такої системи статистичних даних, яка дозволяє здійснювати комплексну оцінку ефективності та якості функціонування відповідних інституцій [1]. Такий підхід орієнтує держави на побудову інтегрованих моделей моніторингу, що поєднують кількісні та якісні параметри оцінювання.

Важливим елементом європейських стандартів є використання уніфікованих індикаторів, які забезпечують порівнюваність результатів оцінювання як у межах однієї держави, так і на міжнародному рівні. У документах Європейської комісії з питань ефективності правосуддя підкреслюється необхідність застосування спільних показників для вимірювання діяльності та досягнення результатів, що дозволяє здійснювати об'єктивний аналіз ефективності функціонування системи публічних послуг та виявляти тенденції її розвитку [2]. Водночас, такі індикатори мають базуватися на єдиній методології збору та обробки даних, що забезпечує достовірність і репрезентативність отриманих результатів.

Суттєвою характеристикою європейських стандартів є орієнтація на користувача як ключового суб'єкта оцінювання якості послуг. Якість адміністративних послуг розглядається крізь призму задоволеності

громадян, що передбачає їх систематичне залучення до процесу оцінювання шляхом проведення опитувань, аналізу звернень та врахування зворотного зв'язку. У цьому контексті Європейська комісія з питань ефективності правосуддя розробила спеціальні методичні рекомендації щодо проведення опитувань користувачів судових послуг, які можуть застосовуватися і в ширшому контексті публічних сервісів [3]. Такий підхід сприяє формуванню більш об'єктивної оцінки якості та забезпечує орієнтацію діяльності органів влади на реальні потреби суспільства.

Європейські стандарти також передбачають високий рівень прозорості та підзвітності процедур моніторингу. Результати оцінювання якості публічних послуг повинні бути відкритими для громадськості, що забезпечує підвищення довіри до органів влади та створює передумови для громадського контролю. У відповідних рекомендаціях підкреслюється важливість публічного доступу до інформації про результати діяльності та необхідність використання цих даних для формування державної політики [1] Тобто, прозорість виступає не лише принципом, але й інструментом підвищення ефективності публічного управління.

Змістовною основою європейських стандартів є формування чітких критеріїв оцінювання якості, які охоплюють такі аспекти, як доступність, ефективність, розумні строки надання послуг, економічність, а також дотримання прав людини. Зокрема, у керівних принципах щодо виконання рішень наголошується на необхідності забезпечення ефективності процедур, розумної тривалості їх здійснення та відповідності стандартам захисту прав людини [4], що свідчить про інтеграцію правових та управлінських аспектів оцінювання якості публічних послуг.

Імплементация європейських стандартів моніторингу якості адміністративних послуг в Україні здійснюється, насамперед, через формування нормативно-правової основи та поступове впровадження

інституційних механізмів оцінювання. Базові вимоги до якості адміністративних послуг закріплені у Законі України «Про адміністративні послуги», що відображає європейський підхід до визначення критеріїв якості [5], тоді як процедурні аспекти моніторингу конкретизовані у Постанові Кабінету Міністрів України №864 від 11.08.2021 р. [6]. Зазначене свідчить про запровадження окремих елементів системного моніторингу, зокрема, регулярного збору та аналізу інформації про якість послуг, а також визначення відповідальних суб'єктів у цій сфері. Водночас, зазначене нормативне регулювання має загальний характер і не забезпечує повною мірою реалізацію європейського стандарту використання уніфікованих індикаторів оцінювання.

Таким чином, європейські стандарти моніторингу якості адміністративних послуг характеризуються системністю, комплексністю та орієнтацією на забезпечення ефективного функціонування публічного управління. В Україні їхня імплементація здійснюється шляхом нормативного закріплення окремих елементів оцінювання якості та впровадження процедур моніторингу, однак має фрагментарний і неповний характер. Відсутність уніфікованої системи індикаторів, недостатній рівень прозорості та обмежене використання результатів оцінювання ускладнюють досягнення належного рівня якості адміністративних послуг. У зв'язку з цим, необхідним є формування цілісної адміністративно-правової моделі моніторингу, узгодженої з європейськими стандартами.

Список використаних джерел:

1. CEPEJ. Guidelines on judicial statistics (GOJUST). URL: <https://rm.coe.int/cepej-guidelines/16809f007a>

2. Council of Europe. European judicial systems – CEPEJ Evaluation Report. 2020 Evaluation cycle (2018 data). URL: <https://rm.coe.int/evaluation-report-part-1-english/16809fc058>

3. CEPEJ. Handbook for conducting satisfaction surveys aimed at court users in Council of Europe member states. URL: <https://rm.coe.int/168074754c>

4. CEPEJ. Guidelines for a better implementation of the existing Council of Europe's Recommendation on enforcement. URL: <https://rm.coe.int/16807485a1>

5. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>

6. Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.08.2021 № 864. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/864-2021-%D0%BF#Text>